



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09115.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de septiembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Arbitel debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 16/09/2021 solicitud de arbitraje y dictada el 27/07/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante, #####, representado por ##### #####, con el deficiente servicio de asistencia técnica prestado por la parte reclamada, #####, desde el 11/03/2021 cuando se instaló un nuevo calentador en el domicilio del reclamante, actuación motivada por la revisión del antiguo calentador en visita del técnico con fecha 5/03/2021, cuando se propone su sustitución. Según manifiesta la parte reclamante, desde su instalación el nuevo calentador no ha funcionado correctamente, pues el agua caliente no sale de forma constante y sólo se mantiene caliente con máxima presión. Esta circunstancia le llevó a presentar diversas reclamaciones ante la empresa reclamada, en fechas diversas, entre otras el 11/03/2021, el 24/03/2021 y el 6/04/2021, reclamaciones que –según manifiesta– han sido infructuosas pues los agentes de ##### no terminan de solucionar la avería ni se hacen responsables. Ello motiva que con fecha 6/04/2021 se dé de baja en el servicio de mantenimiento de gas. Termina añadiendo que "el trato del técnico que acude al domicilio es poco profesional, con comentarios fuera de lugar hacia el cliente y su mujer (personas de 93 y 86 años respectivamente)". Por todo lo expuesto solicita la devolución del importe del calentador defectuoso y que procedan a desinstalarlo.

Convocada la audiencia escrita el 22/09/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, informando asimismo que si bien ##### ha realizado nuevas revisiones del calentador.

Comunidad de Madrid

Defectuoso en las correspondientes visitas técnicas, insiste en que sigue sin solucionarse el mismo problema de origen y que el calentador no ha funcionado nunca correctamente desde su instalación: **el agua caliente sólo funciona cuando la presión del agua es total, lo que, según manifiesta, “es inaguantable” y si se intenta regular mezclando con agua fría, sólo sale agua fría.** Asimismo, añade que la información que consta en el apartado “comentarios del técnico” que se incluye en el justificante de la visita realizada el 3/12/2021 donde se expone que “si avería persiste” es necesario cambiar la placa del calentador y que esa pieza tiene un coste de 225,67 € + IVA no se le comunicó de palabra en esa revisión técnica visita, coste que la reclamada pretende cobrarles.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** argumentando que tras la instalación de la caldera, los avisos recibidos por fallo de funcionamiento en el calentador del reclamante, acudieron al domicilio y comprobaron el correcto funcionamiento del equipo, tratándose solo de ajustes de temperatura de ACS. No obstante, atendiendo a la solicitud de arbitraje presentada por el reclamante, los técnicos de ##### han acudido nuevamente a su domicilio y han detectado que el mando de regulación de ACS se encontraba en 37°, no siendo lo suficientemente caliente, por lo que han procedido a subir nuevamente la temperatura y comprobar el correcto funcionamiento del aparato.

Con fecha 12/08/2022 esta parte presenta nuevo escrito en el que expone que con esa misma fecha han trasladado al servicio técnico competente la solicitud de reparación del radiador del reclamante, informando del resultado de la visita mediante nuevo escrito de 16/09/2022 sobre el correcto funcionamiento del equipo, tras comprobar el servicio técnico que el calentador en máxima y mínima funciona correctamente, modulando 4,5 litros por minuto de agua caliente, con temperatura mínima de 40 grados constante y en máxima de 65 grados. En el mismo escrito también se informa que se ha comprobado que el baño se encuentra un poco retirado del calentador y con tan poco caudal le tarda en llegar el agua caliente. Por ello, han informado al titular que si solicita una temperatura excesiva de ACS y mezcla en el grifo, baja el caudal de agua caliente y el calentador se para, posiblemente por eso le cueste estar estable a la temperatura. Asimismo, también han realizado una prueba de combustión, resultando los valores correctos. Por otra parte, han realizado prueba de la instalación con detector de fugas analógico, resultando estanca la instalación y han dejado en servicio el equipo, por todo lo cual solicitan la desestimación de la pretensión del reclamante dado que la actuación de los servicios técnicos de mantenimiento de gas de #####, #####, ha sido la correcta.

Tras lo cual, y previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante. La reclamada debe proceder a la reparación del calentador instalado siguiendo las observaciones propuestas por el técnico de ##### en la revisión realizada en fecha 3/12/2021. No se le puede repercutir a la parte reclamante su importe ni ningún otro posterior que pudiera emitirse por los técnicos habilitados por la empresa reclamada, puesto que desde marzo de 2021 hasta diciembre de 2021 no se localiza el problema que afecta al calentador, con los consecuentes inconvenientes para el reclamante. Por otro lado, esa actuación estaría dentro del **plazo** de garantía establecido en la normativa aplicable en defensa de los consumidores y usuarios.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.



Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.